

Encuesta de Satisfacción

Convocatoria
CELADOR / A

Fecha BOB – 14/06/2010

Fechas de realización de las encuestas

27/11/2010

11/01/2011

RESULTADOS DE LA PRIMERA MEDICIÓN

Encuesta realizada:

27 de Noviembre de 2010

RESULTADOS (Medias)

✓ Satisfacción **6,75** (media ítems)

✓ Valoración Global **6,63**

Nota: escala de 0 a 10

HOMBRES

MUJERES

SATISFACCIÓN

6,45

SATISFACCIÓN

7,45

Valoración Global

6,22

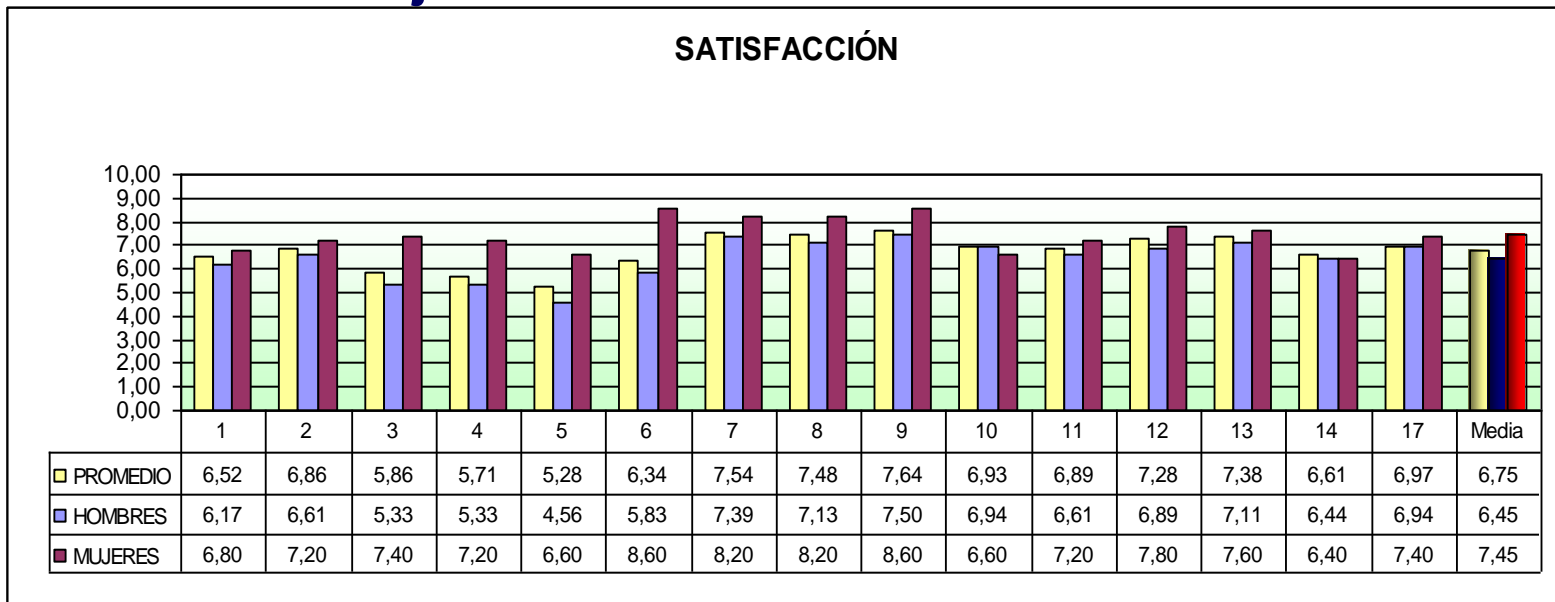
Valoración Global

8,00

SATISFACCIÓN

(Media de cada ítem)

Hombres-Mujeres



- Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud
- Información sobre la documentación a presentar.
- Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas
- Definición clara del contenido de los temarios.
- Accesibilidad de los temarios requeridos.
- Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.
- Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.
- Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.

- Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).
- Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.
- Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.
- Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.
- Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.
- Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.
- Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.

MEDIA

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN **SUPERIOR** A LA MEDIA GLOBAL

✓	9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).	7,64
✓	7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.	7,54
✓	8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.	7,48
✓	13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas.	7,38
✓	12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.	7,28
✓	17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.	6,97
✓	10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.	6,93
✓	11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.	6,89
✓	2. Información sobre la documentación a presentar.	6,86

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Global (6,75)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN **SUPERIOR** A LA MEDIA (HOMBRES)

- | | |
|---|------|
| ✓ 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). | 7,50 |
| ✓ 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. | 7,39 |
| ✓ 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. | 7,13 |
| ✓ 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas. | 7,11 |
| ✓ 17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto. | 6,94 |
| ✓ 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. | 6,94 |
| ✓ 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 6,89 |
| ✓ 2. Información sobre la documentación a presentar. | 6,61 |
| ✓ 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. | 6,61 |

➤ Marcados los coincidentes entre género

➤ Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Hombres (6,45)

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN **SUPERIOR** A LA MEDIA (MUJERES)

- | | | |
|---|--|-------------|
| ✓ | 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. | 8,60 |
| ✓ | 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). | 8,60 |
| ✓ | 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. | 8,20 |
| ✓ | 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. | 8,20 |
| ✓ | 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 7,80 |
| ✓ | 13. Trato personal durante el desarrollo de las pruebas. | 7,60 |

- **Marcados los coincidentes entre género**
- **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Mujeres (7,45)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA GLOBAL

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 5,28**
- **4. Definición clara del contenido de los temarios. 5,71**
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 5,86**
- **6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. 6,34**
- **1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud. 6,52**
- **14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. 6,61**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Global (6,75)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** 4,56
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** 5,33
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** 5,33
- **6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.** 5,83
- **1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.** 6,17
- **14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.** 6,44

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Hombres (6,45)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (MUJERES)

- **14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.** 6,40
- **10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.** 6,60
- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** 6,60
- **1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.** 6,80
- **11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.** 7,20
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** 7,20
- **2. Información sobre la documentación a presentar.** 7,20
- **17. Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.** 7,40
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** 7,40
 - **Marcados los coincidentes en género**
 - **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Mujeres (7,45)**

RESULTADOS DE LA SEGUNDA MEDICIÓN

**Encuesta realizada:
11 de Enero de 2011**

RESULTADOS (Medias)

✓ Satisfacción **6,93** (media ítems)

✓ Valoración Global **7,20**

Nota: escala de 0 a 10

HOMBRES

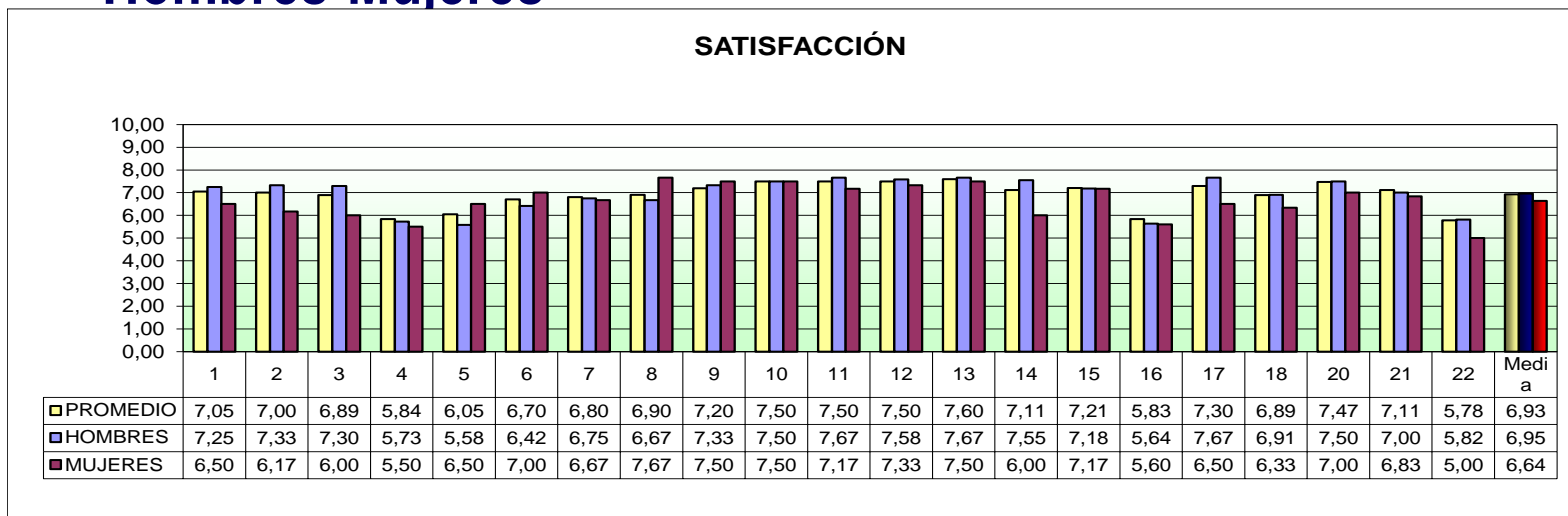
MUJERES

SATISFACCIÓN	6,95	SATISFACCIÓN	6,64
Valoración Global	7,40	Valoración Global	6,80

SATISFACCIÓN

(Media de cada ítem)

Hombres-Mujeres



- Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud
- Información sobre la documentación a presentar.
- Inf. Sobre las pruebas para poder prepararse para ellas
- Definición clara del contenido de los temarios.
- Accesibilidad de los temarios requeridos.
- Inf. A tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.
- Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.
- Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.
- Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.).
- Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas.
- Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas.

- Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas.
- Trato personal (adecuado, respetuoso y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas.
- Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.
- Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas
- Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados
- Garantía de que usted ha sido tratado en igualdad de condiciones respecto al resto.
- Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.
- Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso
- Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección
- Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN **SUPERIOR** A LA MEDIA GLOBAL

- | | | |
|---|---|------|
| ✓ | 13. Trato personal (adecuado, respetuoso y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas. | 7,60 |
| ✓ | 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 7,50 |
| ✓ | 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. | 7,50 |
| ✓ | 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. | 7,50 |
| ✓ | 20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso. | 7,47 |
| ✓ | 17. Garantía de que todas las personas aspirantes son tratadas en igualdad de condiciones. | 7,30 |
| ✓ | 15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas. | 7,21 |
| ✓ | 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). | 7,20 |
| ✓ | 21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección | 7,11 |
| ✓ | 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. | 7,11 |
| ✓ | 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud. | 7,05 |
| ✓ | 2. Información sobre la documentación a presentar. | 7,00 |

➤ **Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Global (6,93)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN **SUPERIOR** A LA MEDIA (HOMBRES)

- | | |
|---|------|
| ✓ 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. | 7,67 |
| ✓ 13. Trato personal (adecuado, respetuoso y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas. | 7,67 |
| ✓ 17. Garantía de que todas las personas aspirantes son tratadas en igualdad de condiciones. | 7,67 |
| ✓ 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 7,58 |
| ✓ 14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas. | 7,55 |
| ✓ 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. | 7,50 |
| ✓ 20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso. | 7,50 |
| ✓ 2. Información sobre la documentación a presentar. | 7,33 |
| ✓ 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). | 7,33 |
| ✓ 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. | 7,30 |
| ✓ 1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud. | 7,25 |
| ✓ 15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas. | 7,18 |
| ✓ 21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección | 7,00 |
| ➤ Marcados los coincidentes entre género | |
| ➤ Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Hombres (6,95) | |

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN **SUPERIOR** A LA MEDIA (MUJERES)

- | | | |
|---|---|------|
| ✓ | 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. | 7,67 |
| ✓ | 9. Comodidad de los locales en que se desarrollan las pruebas (espacios, temperatura, luz, mobiliario, etc.). | 7,50 |
| ✓ | 10. Adecuación del tiempo asignado al contenido de las pruebas. | 7,50 |
| ✓ | 13. Trato personal (adecuado, respetuoso y en bilingüe) durante el desarrollo de las pruebas. | 7,50 |
| ✓ | 12. Disponibilidad de personal de apoyo en el momento de realización de las pruebas. | 7,33 |
| ✓ | 11. Claridad de las Instrucciones en el momento de realización de las pruebas. | 7,17 |
| ✓ | 15. Información a tiempo y sin errores sobre los resultados de las pruebas. | 7,17 |
| ✓ | 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. | 7,00 |
| ✓ | 20. Disponibilidad de canales de información y comunicación a lo largo del proceso. | 7,00 |
| ✓ | 21. Trato a lo largo de todo el Proceso de Selección | 6,83 |
| ✓ | 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. | 6,67 |
- Marcados los coincidentes entre género
- Nota: ítems situados por encima de la Satisfacción media Mujeres (6,64)

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA GLOBAL

- 22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas. 5,78
- 16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados. 5,83
- 4. Definición clara del contenido de los temarios. 5,84
- 5. Accesibilidad de los temarios requeridos. 6,05
- 6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas. 6,70
- 7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas. 6,80
- 3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas. 6,89
- 18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible. 6,89
- 8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas. 6,90

➤ Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Global (6,93)

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (HOMBRES)

- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** 5,58
- **16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados.** 5,64
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** 5,73
- **22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.** 5,82
- **6. Información a tiempo y sin errores sobre fecha, hora, lugar y útiles necesarios para las pruebas.** 6,42
- **8. Señalización del lugar y locales de celebración de las pruebas.** 6,67
- **7. Comodidad para las personas participantes de las fechas, horarios y lugar de las pruebas.** 6,75
- **18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.** 6,91

➤ **Marcados los coincidentes entre género**

➤ **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Hombres (6,95)**

ATRIBUTOS CON SATISFACCIÓN INFERIOR A LA MEDIA (MUJERES)

- **22. Información sobre la confección de Bolsas de Trabajo y, en su caso, sobre los requisitos necesarios para formar parte de las mismas.** 5,00
- **4. Definición clara del contenido de los temarios.** 5,50
- **16. Información sobre la forma de presentar reclamaciones y sobre sus resultados.** 5,60
- **14. Capacidad para responder ante circunstancias imprevistas durante la realización de las pruebas.** 6,00
- **3. Información sobre las pruebas para poder prepararse para ellas.** 6,00
- **2. Información sobre la documentación a presentar.** 6,17
- **18. Disposición para tener en cuenta las necesidades (y dificultades) particulares de las personas aspirantes y darles una solución si es posible.** 6,33
- **17. Garantía de que todas las personas aspirantes son tratadas en igualdad de condiciones.** 6,50
- **5. Accesibilidad de los temarios requeridos.** 6,50
- **1. Atención, información y ayuda para recoger y presentar correctamente la solicitud.** 6,50

- **Marcados los coincidentes en género**
- **Nota: ítems situados por debajo de la Satisfacción media Mujeres (6,64)**